



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на здравеопазването

Регионална здравна инспекция – Стара Загора

УТВЪРДИЛ,
ГЛАВЕН СЕКРЕТАР:/П/.....
/Д-р Стефка Стоева/

ХАРТА НА КЛИЕНТА
НА
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ
СТАРА ЗАГОРА



2021 г.
Стара Загора

Водена от желание да предостави възможно най-доброто административно обслужване на всеки, който се нуждае от нейните услуги, Регионална здравна инспекция - Стара Загора ще се ръководи от тази Харта на клиента, наричана по-нататък за краткост „Хартата“. В изпълнение на тази цел Хартата ще бъде своевременно изменяна и допълвана, за да отговаря на променящите се потребности на потребителите.

Регионална здравна инспекция - Стара Загора осъществява прозрачно, ефективно и модерно административно обслужване, за да отговаря на очакванията на потребителите.

Регионална здравна инспекция - Стара Загора е администрация, осъществяваща държавната здравна политика на територията на област Стара Загора.

В Хартата се съдържа описание на административното обслужване, обхващащо областите на действие на Инспекцията, информация за очакванията на потребителите към услугите и полезни съвети как да постъпвате в различни ситуации, съпътстващи достъпа Ви до нашите услуги.

При разработване на настоящата харта основно сме се ръководили от изискването тя да бъде средство за изграждане на партньорство между администрацията и обществеността.

Нашата МИСИЯ е да работим в полза на обществения интерес, посредством предоставяне качествени и навременни административни услуги.

При изпълнение на своите задължения, действията на служителите на Регионална здравна инспекция - Стара Загора се основават на следните:

ПРИНЦИПИ

- законност;
- откритост;
- достъпност;
- отговорност;
- координация;
- спазване на Вътрешните правила за административно обслужване и Етичния кодекс на служителите в РЗИ Стара Загора.

ЦЕННОСТИ

- Професионализъм;
- Честност;
- Равнопоставеност;
- Качество;
- Работа в екип;
- Справедливост;
- Иновативност;

ЦЕЛИ

- Подробно предоставяне на информация за предлаганите административни услуги при осигуряване на пълна прозрачност по време на целия процес на административното обслужване.
- Предоставяне на навременни и качествени административни услуги;
- Повишаване качеството и ефективността на административното обслужване;
- Намаляване на личните разходи и време за получаване на предоставяните услуги;
- Получаване на справки за текущото състояние на преписките;
- Получаване на информация за сроковете за изпълнение;
- Предоставяне на възможност за изказване на мнения и препоръки за получените административни услуги;
- Елиминиране възможностите за корупция;
- Приемане на конструктивна критика и предприемане на коригиращи мерки.

ОТГОВОРНОСТИ

Отговорностите на служителите в Регионална здравна инспекция - Стара Загора, предоставящи административните услуги са следните:

- Осигуряване на приятна и делова атмосфера при комуникация, с любезни и добре информирани служители;
- Спазване на конфиденциалност относно всички запитвания, сигнали и жалби на всеки един потребител на административни услуги;
- Спазване на принципа за равнопоставеност на клиентите на административни услуги;
- Подробно предоставяне на информация за предлаганите административни услуги в пълен обем и достъпен начин;
- Осигуряване на пълна прозрачност по време на целия процес на административното обслужване;
- Осъществяване на проверка, при постъпили оплаквания относно извършването на административни услуги и уведомяване своевременно за причините довели до това;
- Спазване на сроковете за извършване на всяка административна услуга;
- Измерване на удовлетвореността от извършеното административно обслужване и предприемане на необходимите действия за неговото повишаване;
- Идентификация на обслужващия служител.

СТАНДАРТИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ - СТАРА ЗАГОРА

СТАНДАРТ ЗА ОБСЛУЖВАНЕ	
Задължителни стандарти	<ul style="list-style-type: none">➤ Всеки служител при изпълнение на служебните си задължения носи отличителен знак със своя снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи.➤ Всеки служител в държавната администрация се идентифицира чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори.➤ Срокът за отговор на запитвания по повод на административното обслужване, постъпили по пощата и по електронната поща е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 дни.➤ Времето за получаване от потребителите на информация и/или за приемане на документи при посещение в Центъра за административно обслужване е не повече от 20 минути.➤ Пред служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания

<p>Отношение</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ние се ангажираме да имаме вежливо, любезно и отзивчиво отношение към всеки потребител на услуги, предоставяни от Инспекцията ➤ Ние се ангажираме да изслушаме Вашите молби и тревоги. ➤ Ние се ангажираме да се отнасяме с внимание и загриженост към Вашите проблеми. ➤ Ние се ангажираме, при наличие на нормативни препятствия да търсим алтернативно решение на всеки Ваш проблем, свързан с предоставяните от РЗИ - Стара Загора административни услуги. ➤ Ние се ангажираме да спазваме конфиденциалност относно всички запитвания и жалби на всеки един потребител на административни услуги, предоставяни от РЗИ - Стара Загора. ➤ Ние се ангажираме да се отнасяме с професионализъм, като не проявяваме субективно отношение и спазваме принципите за равнопоставеност.
<p>Информация</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ние се ангажираме да даваме необходимата Ви информация за предоставяните от РЗИ - Стара Загора административни услуги в пълен обем и по достъпен за Вас начин. ➤ Ако Вашите въпроси не са от нашата компетентност, ние се ангажираме да Ви насочим към съответната институция, която може да Ви отговори. ➤ Всеки може да получи информация относно предоставяните услуги от: <ul style="list-style-type: none"> - специалистите в Центъра за административно обслужване на адрес: гр. Стара Загора, ул. „Стефан Караджа“ № 10 - на телефон 042/631009 - информационното табло, поставено до входа на сградата. - чрез официалния сайт на инспекцията в интернет на адрес: http://www.rzi-starazagora.org ➤ Ние се ангажираме да вземем под внимание всяко Ваше предложение за допълнение и/или изменение в предоставяната информация, което Вие сте отбелязали в Книгата за предложения или сте подали в пощенската кутия.
<p>Равнопоставеност</p>	<p>Ние се ангажираме да предоставим еднакъв достъп до услугите ни и равнопоставено отношение към всеки, който търси административна услуга, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност или религиозни убеждения.</p>
<p>Прозрачност</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ние се ангажираме да предоставяме ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация, обяснения и образци, удовлетворяващи потребностите на заявяващия административната услуга. ➤ Вие винаги ще бъдете уведомени за името на служителя, с когото разговаряте по телефона или в Центъра за административно обслужване . ➤ Ние се ангажираме да Ви информираме за всеки възможен вариант за решаването на Вашия проблем, като Ви запознаем подробно с предимствата и недостатъците на всеки вариант. ➤ Ние се ангажираме да извършим проверка, при оплаквания относно извършването на административни услуги, както и да Ви информираме за резултатите от нея.

Спазване на сроковете	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ние се ангажираме да Ви предоставим цялата необходима информация още при първия установен контакт с нас. ➤ Ние се ангажираме да извършим исканата административна услуга в законоопределените срокове.
Обратна връзка	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ние се ангажираме да търсим Вашите предложения, коментари, похвали и оплаквания, които може да дадете, като използвате поща, Книгата за похвали и оплаквания. ➤ Ние се ангажираме да анализираме Вашите предложения, коментари, похвали и оплаквания и да предприемаме съответните действия, когато те са в компетенциите на РЗИ - Стара Загора. ➤ Ние се ангажираме да отговорим писмено на всяка, подадена в писмена форма молба и/или жалба от Вас по повод лошо администриране в 30-дневен срок от получаването.
Отговорност	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Ние се ангажираме да извършваме административните услуги съобразно законите и да носим отговорност за качествено и срочно изпълнение. ➤ Ние се ангажираме да измерваме удовлетвореността на потребителите на административни услуги от нашата дейност и да предприемаме необходимите действия за повишаването ѝ.

УВАЖАЕМИ ПОТРЕБИТЕЛИ,

Можете да получите актуална информация, свързана с предоставянето на административните услуги и/или съвети, по следните начини:

- Като ни посетите или пишете на адреса на Инспекцията - в гр. Стара Загора, ул. „Стефан Караджа" №10;
- Като се обадите на телефона в Центъра за административно обслужване на Инспекцията, който е: 042/ 602472, всеки работен ден от 8.30 до 17.00 часа;
- Подробности и образци на заявления за извършването от нас административни услуги можете да намерите по всяко време на Интернет страницата на РЗИ – Стара Загора: <http://www.rzi-starazagora.org> или в Центъра за административно обслужване на Инспекцията на адрес гр. Стара Загора, ул. „Стефан Караджа" № 10, всеки работен ден от 8.30 до 17.00 часа.

ПРАВА И ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

- Получаване на административни услуги в условията на намалено време за предоставянето им при възможно най-ниски разходи;
- Учтиво, компетентно и качествено обслужване;
- Точна информация;
- Навременни услуги, съгласно нормативно установените срокове;
- Конфиденциалност.

ЗАДЪЛЖЕНИЯ И ОТГОВОРНОСТИ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Във връзка със стремежа ни да постигнем оптимално ниво на административно обслужване очакваме от Вас:

- Да се отнасяте към служителите на Регионална здравна инспекция - Стара Загора и останалите посетители с уважение и да не проявявате агресивно поведение;
- Да се въздържате от търсене на преференциално отношение;
- Да съобщавате за всяка корупционна практика;

- Да предоставяте своевременно пълна и точна информация;
- Да посочвате точния си адрес, телефон и e-mail адрес за връзка.

ВАЖНО Е ДА ЗНАЕТЕ ,ЧЕ:

1. Служителите от Центъра за административно обслужване продължават работата си до приключване на обслужването, когато след края на обявеното работно време има чакащи потребители на административни услуги, но не повече от два астрономически часа от обявеното работно време.

2. Всеки потребител на административни услуги, предоставяни от РЗИ - Стара Загора може да заяви административна услуга, както и да изрази своето мнение, предложение, жалба за неизпълнение на стандартите от нашите служители.

3. Заявяването на административна услуга е чрез подаване на заявление по образец за съответната административна услуга с приложени документи, съгласно процедурата за предоставяне на административната услуга до Директора на РЗИ - Стара Загора чрез:

- Центъра за административно обслужване на граждани към дирекция АПФСО на РЗИ - Стара Загора, със седалище и адрес: гр. Стара Загора, ул. „Стефан Караджа“ № 10
- лицензиран пощенски оператор по пощата на адрес: гр. Стара Загора, ул. „Стефан Караджа“ № 10
- по електронен път на e-mail: rzisz@rzisz.org

4. При желание на заявителя, административната услуга може да бъде заявена устно. Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол.

5. Исканията за комплексно административно обслужване и приложенията към тях може да подадете чрез:

- Центъра за административно обслужване на граждани на РЗИ - Стара Загора, със седалище и адрес: гр. Стара Загора, ул. „Стефан Караджа“ № 10
- лицензиран пощенски оператор на адрес: гр. Стара Загора, ул. „Стефан Караджа“ № 10
- по електронен път на e-mail: rzisz@rzisz.org

Забележка. Подаването на документи по електронен път се извършва па реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, приета с ПМС № 3 от 09.01.2017 г. (обн. ДВ. бр.5 от 17 Януари 2017г., изм. ДВ. бр.66 от 10 Август 2018г., изм. и доп. ДВ. бр.4 от 14 Януари 2020г.).

6. Индивидуалният административен акт може да получите на мястото, където е заявен, на посочен от Вас точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път на посочен електронен адрес.

При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалният административен акт се изпраща:

- като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя (получателя); цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;
- с международна препоръчана пощенска пратка - след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя; цената за пощенската услуга се заплаща от административния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

7. Времето за отстраняване на непълноти и неточности в предоставената от Вас документация не се включва в срока, определен в стандартите, за извършване на съответната административна услуга;

8. Регионална здравна инспекция - Стара Загора няма право да дава отговор на въпроси, касаещи лични данни и/или класифицирана информация;

9. Изразяването на мнение, сигнал, предложение, жалба, протест за неизпълнение на

стандартите от нашите служители се прави чрез:

- Подаване на писмена жалба, протест, сигнал или предложение до Директора на РЗИ - Стара Загора, в рамките на установеното работно време, чрез Центъра за административно обслужване на граждани или чрез пощенската кутия на адрес: гр. Стара Загора, ул. „Стефан Караджа“ № 10

- Подаване чрез лицензиран пощенски оператор по пощата на адрес: гр. Стара Загора, ул. „Стефан Караджа“ № 10

- По електронен път на адрес:: rzisz@rzisz.org

- Подаване на писмен сигнал в Книгата за сигнали и предложения, намираща се в Центъра за административното обслужване;

- Попълване на Анкетна карта за проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги /анонимно/.

10. На всички писмено подадени запитвания РЗИ - Стара Загора отговаря писмено в 7-дневен срок. В случаите, когато е необходима проверка, ще Ви отговорим в 14-дневен срок.

11. Директорът на РЗИ - Стара Загора взема решение по сигнала и предложението най-късно в двумесечен срок от постъпването му.

12. Анонимни сигнали и оплаквания не подлежат на разглеждане. На анонимно подадени жалби и молби не бихме могли да отговорим.

13. Подадените чрез Книгата за предложения и жалби, относно административното обслужване в РЗИ - Стара Загора, сигнали и предложения и Анкетната карта се обобщават и се докладват на Директора на РЗИ - Стара Загора, като се представят и конкретни предложения за приемането и прилагането на предложенията, получени от Вас.

14. Регионална здравна инспекция - Стара Загора си запазва правото да не дава отговор на Вашите оплаквания, които съдържат нецензурни или обидни изрази, уронващи престижа на институцията;

15. В случай, че Вашите интереси попадат извън компетентността на РЗИ - Стара Загора, ще препратим Вашия сигнал, оплакване или предложение, до съответния компетентен орган, за което ще Ви уведоим в седемдневен срок.

16. РЗИ - Стара Загора няма право да дава отговор на запитвания, свързани с лични данни и класифицирана информация.

17. Сигнали за корупция и противодействие на корупцията можете да подавате и в пощенска кутия “Сигнали за корупция”, разположена на достъпно място в РЗИ - Стара Загора, както и на интернет-страницата на РЗИ, раздел „Антикорупция”.

ДОПЪЛНИТЕЛНА ИНФОРМАЦИЯ

Настоящата Харта на клиента е изготвена на основание чл. 21 от Наредбата за административното обслужване

Хартата не е нормативен акт и въз основа на нея не може да се търси юридическа отговорност, но тя ангажира морално всички служители на РЗИ - Стара Загора - да я спазват и да изпълняват задълженията си с грижа за Вас.

Хартата на клиента може да намерите в Центъра за административно обслужване, както и на интернет страницата на РЗИ - Стара Загора.

Настоящата Харта е въведена със Заповед № РД-01-424/ 26.10.2021 г. на Директора на РЗИ – Стара Загора.